

## お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

### お客様のお役に立つ宣言

(株)グットライフ・サポート（以下、当社）は経営理念の基づき、

【皆様のお役に立つ】【皆様の信頼を得る】そして【皆様に愛される】企業であり続け

ますよう、常に誇りと感謝の気持ちを持ち、お客様が抱えていらっしゃる問題に誠実

に向き合いながら、問題解決や問題軽減を実現していくことを目的としております。

その為、以下の方針を定め実施していくことをお約束いたします。

#### （経営理念）

1. 常にお客様身になって考え、お客様一人ひとりに最適な保険と最高品質のサービスをご提供いたします。
2. 法令、規則および社会のルールを厳守し、仕事に誇りと自信を持って行動します。
3. 企業市民の一員として、誠実で信頼される経営を貫き、広く社会に貢献します。

### お客様本位の業務運営実現の為に必要な取り組み

#### 1. ご契約後のスピーディーかつ誠実な対応

お客様の安心につながる重要対応の1つは契約後のアフターサービスと考えます

スピーディーかつ誠実に対応し、お客様満足度アップにつながる継続的なサービスの提供を行います。

## 2. お客様の声を経営に活かす対応

お客様のご要望に適切にお応えするとともに、お客様からの声を大切にし、業務運営に活かしております。弊社社員はお客様からのお叱り、改善要望、感謝の言葉等を定期的に報告しております。

## 3. 保険募集における管理対応

お客様に不利益になりうる保険募集を行わないよう、お客様一人ひとりに対し、募集の際にお客様のご意向やご契約に至る考え方、ご契約までの状況を自社作成のシートに詳細に記入し保管しております。業務管理責任者が業務記録や内容を分析、検証し、必要に応じて業務管理責任者よりお客様へのご連絡をさせて頂く対応や、社員への個別指導を行いお客様満足度アップを努めています。

## 4. お客様個々にあわせたサービス対応

高齢者のお客様に対しては、ご親族の同席、複数回の訪問説明、募集人複数での説明で確実にご理解頂く事を会社で指導し、社員全員で心がけ実施しております。また、我々は保険代理店として、保険商品の販売を行う対価として、当該保険会社から代理店手数料を受領いたします。保険募集の販売・推奨にあたりお客様利益を不当に害するがないように以下の基準に照らしあわせ販売活動を行ってまいります。

- ・お客様の意向に耳を傾け誠実に対応しているか
- ・社会通念上正しいか
- ・自らの良心に反していないか
- ・社会やお客様からの信頼を失わないか
- ・間違いに気づいた際には、誠意を持ってすぐにお詫びし、正しい内容に訂正しているか

#### 5. お客様にしっかり理解していただく為の営業姿勢

お客様に対し、第1印象から受け入れて頂きやすいよう服装、言葉使い、営業態度等を一定レベル以上に致します。その為に、定期的にマナー研修、ロープレ等を行っております。

お客様に理解を深めていただく為に、専門用語はできるだけ控え、理解して頂きやすい言葉での説明を心掛けています

#### 6. お客様の意向に沿った商品のご案内

当社は生命保険会社、損害保険会社と委託契約を結び、複数の保険商品を取り揃えています。お客様個々に様々なご意向があり、そのご意向にお応えする為、常にすべての商品の中から個々のお客様に合致した最適な商品の提案に努めております。また、お客様のご希望により弊社が推奨する商品からの提案を望まれる場合、当社は毎年最新の商品情報から当社独自の推奨商品選定を行っております。

## 7. お客様本位の業務運営の浸透に向けて

当社はあらゆる業務運営についてお客様本位で行動していく為の行動指針として

- ・お客様の日常生活をお守りすべく、スピーディーかつ誠実なご提案に努めます
- ・お客様からの信頼を第一に考え、その為に必要なコンプライアンスの遵守を徹底

いたします

- ・お客様に少しでも安心をお届けできるよう、保険加入後のアフターフォローを行います
- ・従業員がお客様の為に成長していくよう企業風土を創造して参ります

以上を HP、会社に掲示しております。

弊社では毎週 1 回の会議で課題を確認し、直接社員に周知徹底しております。

社員全員が高い企業経営理念を持ち続け、お客様本位の業務運営ができる企业文化を根付かせてまいります。

## 8. KPI（主要業績評価お客様対応基本方針）指標

当社は、お客様本位の業務運営を基本とし、地域に根差し、皆様に愛される代理店を目指していきます。

具体的方針：地域イベントに積極的に参加し、社会貢献をしていきます

- ・当社は、契約の時にお客様のご不明点などにいつでもお答えいたします
- ・当社は、丁寧かつ親切な説明に心掛け、意向把握確認を十分に行い、

お客様の求める補償内容を提案します

- ・当社はお客様に安心をお届けしご満足いただくために、証券の早期発行に努めます
- ・当社は、証券到着後にお客様のご契約に誤りがないか、不明点がないかなどの確認を行います

以上の内容に対し、当社は以下の内容を実施いたします。

- ・対面ナビ率 55%
- ・28日前早期更改率 80%
- ・アンケート回答率 20%
- ・ひまわり生命 24か月継続率 100%
- ・第一生命 24か月継続率 100%

を年間目標に掲げ、お客様本位、お客様に寄り添った対応を実施することにより、

お客様満足度の向上につながっていくと考えております。